

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mengenai Kualitas Pelayanan e-Spasi pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru, peneliti mendapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada seluruh masyarakat Kota Bandung sebagai pengguna layanan e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS) pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru sudah cukup baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukan melalui online atau sistem dalam jaringan, hal tersebut dalam rangka adanya era Adaptasi Kebiasaan Baru, namun masih ada beberapa dimensi penghambat mengenai pelayannya melalui sistem e-Spasi yang harus ditingkatkan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih baik.
2. Kualitas pelayanan e-Spasi pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, diukur dengan lima dimensi menurut Tjiptono meliputi dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), Jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

1) Dimensi Bukti Langsung (*Tangibel*)

Kualitas pelayanan mengenai dimensi bukti langsung (*tangible*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah memberikan tempat pelayanan, kenyamanan, dengan fasilitas yang cukup lengkap, melihat

pada masa pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah menerapkan protokol kesehatan seperti pengecekan suhu, dan tersedianya tempat cuci tangan, namun masih ada beberapa permasalahan yaitu masih banyak masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen, data kependudukan secara manual yang menyebabkan adanya penumpukan masyarakat yang berdesak-desakan sehingga masyarakat menjadi kurang nyaman dalam melakukan pelayanan. Pada masa adaptasi kebiasaan baru ini membuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih kurang mengoptimalkan pelayanan secara online atau daring.

2) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Kualitas pelayanan mengenai dimensi keandalan (*realibility*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat disimpulkan bahwa masih adanya keluhan dari masyarakat terkait masih kurangnya kecermatan pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Mengenai standar pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah tertera dengan jelas, kemudian mengenai kemampuan pegawai dapat disimpulkan para pegawai sudah melakukan pelatihan sesuai dengan posisinya, tetapi pada dimensi ketanggapan ini masih terdapat masalah yaitu sering mengalami perbaikan sistem (*maintenance*) secara mendadak sehingga menghambat pengguna layanan yang akan melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

3) Dimensi Ketanggapan (*Responsiviness*)

Pada dimensi ketanggapan (*responsiviness*) peneliti menari kesimpulan bahwa respon pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada pengguna layanan sudah baik, namun keluhan masyarakat tidak

semuanya di respon oleh pegawai pelayanan, keluhan ini berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS).

4) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan mengenai dimensi jaminan (*assurance*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terkait jaminan ketepatan waktu masih kurang meskipun balasan pada e-Spasi sudah ditentukan tanggal, jam, dan loket pelayanan tetapi masyarakat mengeluh karena masih kurang tepat waktu dalam pelayanan.

5) Dimensi Empati (*Emphaty*)

Pada dimensi empati peneliti menarik kesimpulan bahwa sikap empati pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sangat baik, setiap melaksanakan pelayanan pegawai mementingkan kepentingan pengguna layanan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan pelayanan dengan sikap baik, sopan santun dan ramah.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, peneliti akan menyampaikan saran atau sumbangan pemikiran untuk dapat sebagai pertimbangan sebagai bahan masukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, sebagai berikut :

1. Saran Praktis

- 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung perlu menambah sarana dan prasarana seperti penambahan kursi agar tidak terjadi kerumunan karena tidak mendapatkan tempat duduk.

- 2) Meminimalisir *maintenance* (perbaikan sistem) agar pengguna layanan lebih nyaman dan mudah tanpa adanya *maintenance*, sebaiknya *maintenance* dilakukan pada saat hari libur dan harus ada jadwal yang jelas.
- 3) Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat Kota Bandung mengenai pelayanan online atau daring perlu ditingkatkan karena masih banyak masyarakat Kota Bandung yang belum mengetahui prosedur dan adanya pelayanan online, maka itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus meningkatkan sosialisasi secara menyeluruh, menggunakan media sosial, media cetak maupun sosialisasi secara langsung kepada seluruh Kecamatan, Kelurahan Kota Bandung.

2. Saran Akademik

- 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perkembangan akademik dan memberikan tambahan ilmu pengetahuan, wawasan mengenai kualitas pelayanan bahwa pentingnya kualitas pelayanan dalam Instansi pemerintah sebagai penyedia jasa publik seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mengenai kualitas pelayanan pada masa adaptasi kebiasaan baru.